

日本の「おもてなし」を学ぶ

特定技能外国人材のための外食業接客マニュアル

なぜ「心を込めて」では伝わらないのか

日本のサービスは、お客様の期待を予測し、具体的な行動で実現する技術です。
しかし、文化背景の違う仲間には、曖昧な指示は伝わりません。

? 従来の課題

「心を込めて」「笑顔で」といった指示は、人によって解釈が異なり、サービスの品質が安定しない。行動の理由（Why）が共有されず、応用が利かない。

「行動技術」という解決策

全ての接客を、**評価・再現可能な「行動」**に分解。「誰でも」「いつ」「何を」「どのように」行うを明確にし、理由とセットで教えることで、誰もが最高のパフォーマンスを発揮できる。

日本のサービスを支える2つの柱：「信用」と「安心」



清潔感 = 信用

プロとしての身だしなみ、徹底された環境整備、衛生管理。これらはお客様に「この店は安全だ」という無言のメッセージを送り、**信用**の基盤となります。



正確さ = 安心

注文の復唱や、正確な料理提供。これらはお客様の「正しく伝わっただろうか」という不安を取り除き、心からの**安心感**を提供します。

プロとしての準備：お客様の前に立つ前の「信用」構築

清潔感は、食品を扱うプロとしての責任です。

制服 (Uniform)

シワや汚れがないか毎日確認。ボタンは全て留め、名札は指定位置にまっすぐ着用する。

Why : 汚れた制服は、店全体の衛生管理ができていない印象を与えます。

髪と爪 (Hair & Nails)

髪は完全に結びネットで覆う。爪は指の腹より短く切り、マニキュアは禁止。

Why : 異物混入を防ぐための絶対条件です。

手洗い (Handwashing)

トイレ後、調理前後、会計後など指定のタイミングで**30秒以上**、指の間、爪、手首まで丁寧に洗う。

Why : 食中毒菌やウイルスを持ち込まないための、最も重要な予防措置です。



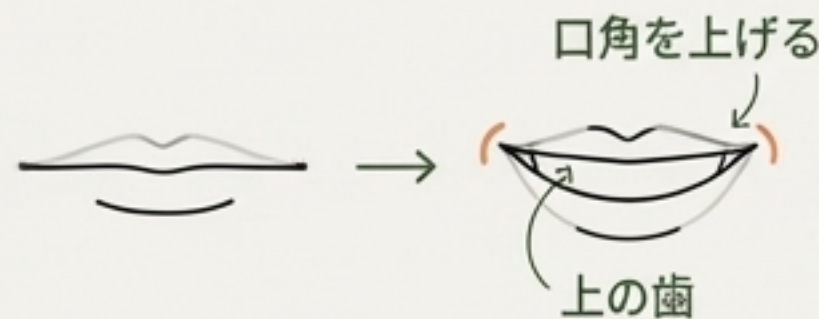
接客の行動技術①：お客様との最初の接点と最後の接点



😊 笑顔 (Smile)

お客様と目が合った瞬間、**口角を上げ、上の歯を2秒見せる。**

***Why:** 歓迎の意を伝える、日本でのプロの非言語サインです。



🙇 お辞儀 (Bow)

「いらっしゃいませ」の際は**15度 (会釈)**。会計時や見送り時は**30度 (敬礼)**の角度で上半身を曲げる。

***Why:** 場面に応じた敬意を表す日本のマナーです。



👋 見送り (Farewell)

お客様の姿が見えなくなるまで、入り口で直立して見送る。

***Why:** 最後の瞬間まで感謝を伝え、プロとしての意識を保ちます。



接客の行動技術 ②：「正確さ」と「心遣い」の具体化



呼び出し対応

呼び出しボタンが押されたら「はい！」と返事をして、**走らず早歩き**で向かう。

- **Why:** お客様を待たせない努力と、店内での安全への配慮を両立させます。



オーダー確認

注文を受けた後、指差し確認しながら「〇〇と、〇〇ですね。以上でよろしいでしょうか」と**復唱**する。

- **Why:** お客様の「正確に伝わったか」という不安を解消し、安心感を与えます。



料理の提供

料理名を復唱し、**両手**でテーブルの**右奥**から提供する（原則）。

- **Why:** お客様への敬意を示し、動線上の安全を確保します。



下膳

お客様の食事が終わった皿は、テーブルが混雑する前に速やかに、**静かに**下げる。

- **Why:** テーブルのスペースを確保し、食後の時間を快適にする「心遣い」です。

環境整備の技術：お客様の快適さを支える空間管理

お客様の視界

テーブル拭き

濡れ布巾 → 乾いた布巾で**二度拭き**を徹底する。

***Why:** 水滴が残ると不潔に感じる日本の文化基準を満たし、細菌の繁殖を防ぎます。



床の掃除

お客様の通路やテーブル下に落ちたゴミは、**発見後3分以内**に目立たないように片付ける（スポットクリーニング）。

***Why:** お客様が不快なものを見なくて済むようにする「気配り」です。



見えない場所への配慮

トイレチェック

1時間に1回、チェックリストに基づき、鏡や床の水滴、ゴミ箱の状態を確認し、記録する。

***Why:** トイレの清潔さは店の信用に直結します。見えない場所もプロとして責任を持つことが重要です。



チームへの統合：段階的習得で、自信を育む

1

低負荷ポジションから始める

まずは「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」など**短文接客のみ**のポジション（誘導係など）から。
お客様の視線と店の雰囲気
に慣れることが最初の目標です。



2

指導係から「異文化メンター」へ

日本人スタッフの役割は、技術を教える「指導係」だけではありません。文化的な疑問や不安に寄り添い、サポートする
「異文化メンター」としての役割が、彼らの成長を加速させます。



言葉の壁を超える最強のツール：「指差し依頼シート」

迅速・正確なヘルプ要請を実現するコミュニケーション設計

目的 (Purpose)

日本語能力に関わらず、緊急時や対応困難な状況に陥った際に、日本人スタッフに**正確な状況**と必要な行動を「**一瞬**」で伝えること。

利用シーン (When to Use)

- お客様から**複雑な質問**や**クレーム**を受けた時。
- 自身の判断を超えた**トラブル**（機器の故障など）が発生した時。
- 日本語での説明が**困難**な状況になった時。



Help Call Sheet

緊急 (Urgent)	注意 (Caution)	情報 (Info)
利用シーン		
通訳が必要 Need Interpreter	☐	☐
機器の故障 Equipment Failure	☐	☐
クレーム対応 Customer Complaint	☐	☐
クレーム対応 Customer Complaint	☐	☐
お客様の故障 Customer Equipment Complaint	☐	☐
クレーム対応電話 Customer Service Complaint	☐	☐
詳細の状況		

Help Call Sheet 瞬時に伝わるシートの構造

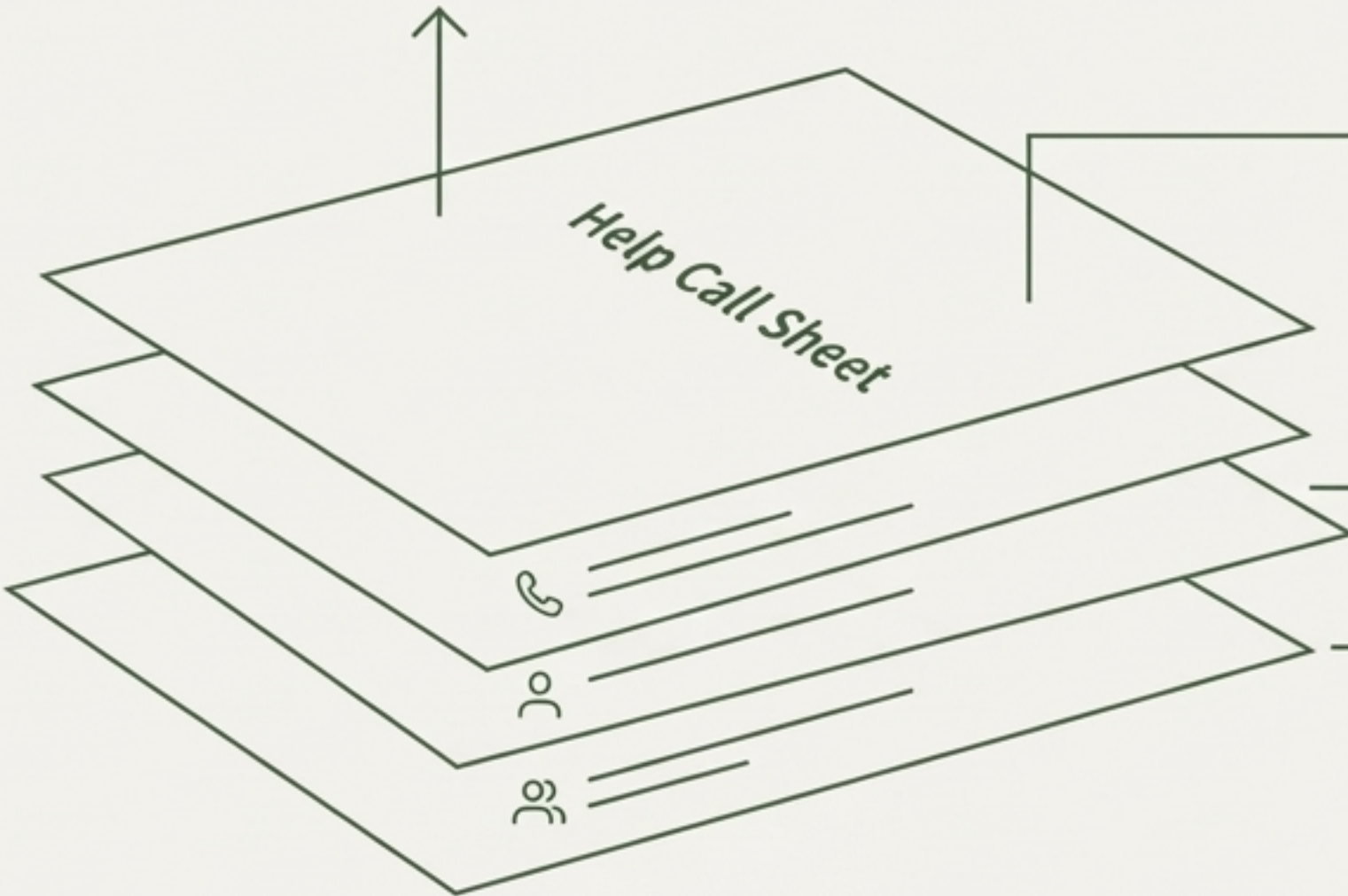
Section A: 緊急度・状況報告
(Urgency Level - Top Section)

Section B: 具体的な問題の内容
(Problem Details - Middle Section)

赤 (Red): 緊急
(e.g., お客様が怒っています (クレーム)、体調不良)

黄 (Yellow): 対応必須
(e.g., 複雑な質問です (アレルギー、割引など))

青 (Blue): 確認依頼 (e.g., 判断に迷っています)



Section B: 具体的な問題の内容
(Problem Details - Middle Section)

- お客様の要望 (e.g., アレルギーについて、割引について)
- 店内の問題 (e.g., トイレが汚れている、床に水たまり)
- 注文・会計 (e.g., 違う料理が届いた、会計が合わない)

Section C: 日本人スタッフへの依頼内容
(Request to Staff - Bottom Section)

- 対応をお願いします (e.g., すぐに私と交代してください)
- 通訳をお願いします (e.g., 私に代わって話してください)
- 説明をお願いします (e.g., お客様への説明を代わりにお願いします)

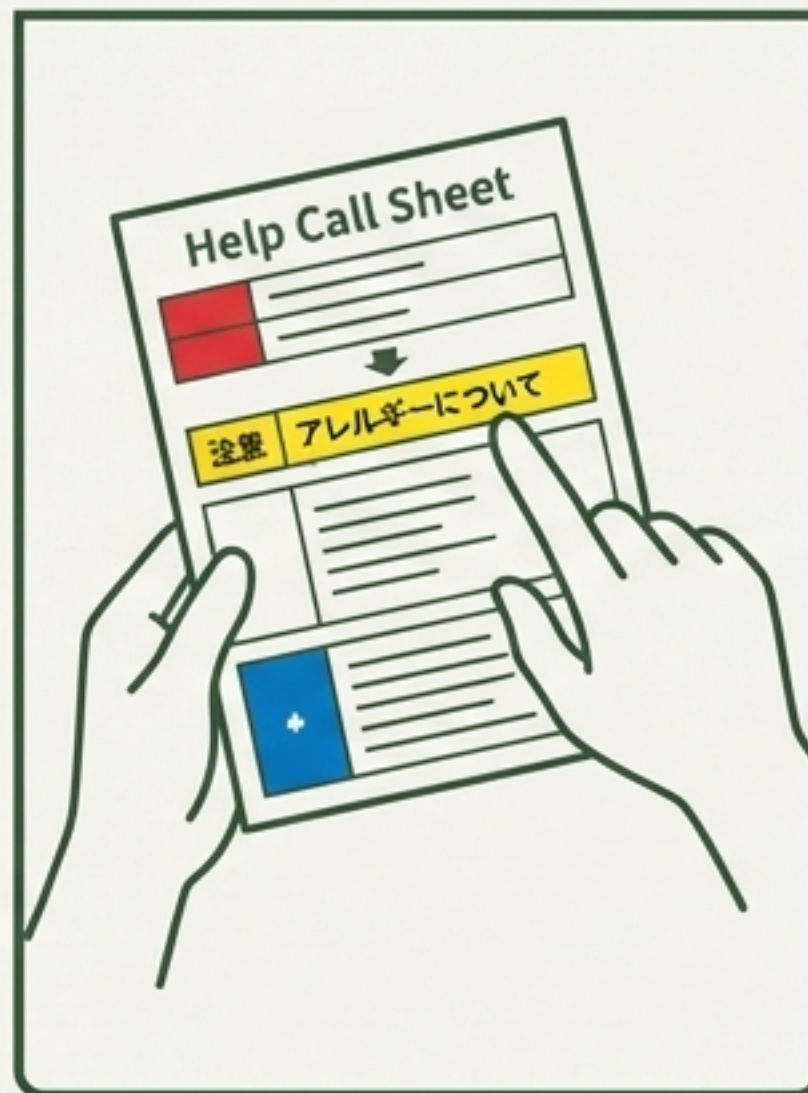
ロールプレイング：シートを使った連携シミュレーション

1. 問題発生



お客様がアレルギーについて質問。

2. 状況判断



「黄：対応必須」と「アレルギーについて」を指で押さえる。

3. ヘルプ要請



シートを見せながら「ヘルプ、お願いします」と落ち着いて伝える。

4. 連携完了



状況を即座に把握。「わかった、代わるよ」と対応を交代する。

知識を、実践的なスキルに変える研修の進め方



見る (Watch)

動画マニュアルの反復視聴。

日本人スタッフの模範動画で、正しい「型」を目で見て覚える。



確認する (Check)

写真付きチェックリストの活用。

清潔感の基準（身だしなみ、環境整備）をビジュアルで常に確認しながら作業する。



実践する (Practice)

ロールプレイング。

日本人メンターを相手に接客の行動技術を実践し、その場でフィードバックを受け、身体で覚える。

私たちが目指す未来：共に成長するチーム

このトレーニングは、単なるマニュアルではありません。
文化の壁を乗り越え、一人ひとりが
プロとして尊重され、**共に成長する
チーム**を創るための設計図です。

特定技能外国人は、貴重な「戦力」
であると同時に、私たちの職場を豊
かにする**大切な「仲間」**です。



最高のチームで、最高のおもてなしを。